

LOT 1: Rețele Electrice Muntenia - Prestări servicii de Call Center

LOT 2: Rețele Electrice Banat - Prestări servicii de Call Center

LOT 3: Rețele Electrice Dobrogea - Prestări servicii de Call Center

I.D.: 99415453

Data publicării 02.07.24 Coduri CPV 79512000

Termenul limita pentru depunere: 29.08.24 15:00

Descriere: Obligativitatea respectării Standardului de Performanță pentru Serviciul de Distribuție a Energiei Electrice creează cadrul general necesar achiziționării serviciului Call Center pentru perioada 2024-2027. Prestare Servicii Call center in principal pentru urmatoarele activitati, conform celor indicate in documentatia de atribuire atasata prezentului anunt de participare:- prestarea de servicii contact center pentru toate apelurile ce sunt efectuate catre Call Center-ul tehnic și Call Center-ul comercial de catre clientii/ potențiali clienți ai Rețele Electrice Muntenia (LOT 1), Banat (LOT 2), Dobrogea (LOT 3) și servicii Back Office Contact Center Customer Care/Back Office Customer Services pentru contactele scrise (activitate principală) - conform detaliilor din caietele de sarcini aferente fiecărei entitati, respectiv fiecarui lot;- prestarea de servicii contact center pentru toate apelurile ce sunt efectuate catre Call Center-ul tehnic și Call Center-ul comercial de catre clientii/ potențiali clienți ai Rețele Electrice Muntenia, Rețele Electrice Banat, Rețele electrice Dobrogea (activitate secundară), - conform detaliilor din caietele de sarcini aferente fiecărei entitati, respectiv fiecarui lot. Acordurile cadru se vor incheia pentru fiecare lot in parte. Cantitatile estimate ale acordurilor cadru sunt detaliate in Anexa 2 la caietele de sarcini ale fecarui lot, atasate prezentei documentatii si in formularul F11 - lot 1-3, centralizatoare financiare Se estimeaza ca se vor atribui contracte subsecvente cu o frecventa de 18 luni, rezultand o estimare de 2 contracte subsecvente. Numarul operatorilor cu care se va incheia acordul cadru: Acord cadru cu cu maxim 3 operatori economici. Durata acordului cadru/lot: 36 luni. Operatorii economici interesati pot solicita clarificari/informatii suplimentare, pana in a 20-a zi inainte de termenul limita de depunere a ofertelor. In masura in care solicitarile de clarificari sau informatii suplimentare au fost adresate in termenul prevazut in anuntul de participare, Entitatea contractanta va raspunde in mod clar si complet in a 11 a zi inainte de data limita de depunere a ofertelor (Conf prev art.172 al (2) si 173 al (1) din Legea 99/2016 actualizata). Entitatea contractanta va raspunde doar la solicitarile de clarificari adresate de operatorii economici pana la termenul-limita stabilit, conform art. 29 alin. (3) din HG 394/2016. Ofertele pot fi depuse pe unul sau pe toate cele trei loturi.! Numarul maxim de loturi care pot fi atribuite unui ofertant este de: 2 loturi din numarul maxim de 3 loturi.! Numarul maxim de loturi care pot fi atribuite unui ofertant este de doua loturi (*). A. In cazul în care în urma aplicării criteriului de atribuire și a factorului de evaluare ar rezulta atribuirea către un ofertant a unui număr de loturi mai mare decât numărul maxim admis, criteriile și regulile obiective și nediscriminatorii care se vor aplica pentru stabilirea loturilor care vor fi atribuite aceluiași ofertant sunt: - Nu se va atribui lotul unde diferența dintre oferta celui clasat pe locul 1 și a celui clasat pe locul 2 este mai mică comparativ cu aceeași diferență de pe celelalte loturi B. Pentru celalot ramas, conform punctului A, se va trece la locul urmator din clasamentul acelu lot. NOTA: Prin exceptie, daca pe un lot numarul de ofertanti nu este suficient pentru a aplica regulile mentionate (etapa 1), se va atribui conform clasamentului, chiar daca acest aspect implica atribuirea catre un singur ofertant a unui numar mai mare de 2 loturi.

